



**PROGRAMMI FONDO DI PEREQUAZIONE 2023-2024**  
**4 - SOSTEGNO DEL TURISMO (PROGRAMMA REGIONALE)**

**OFFERTA TECNICO ECONOMICA**

**PER UNIONCAMERE TOSCANA**

**LUGLIO 2024**

a cura di



## SOMMARIO

<b>PREMESSA</b> .....	3
<b>ATTIVITÀ 1. L'OSSERVAZIONE SOCIOECONOMICA DEL FENOMENO TURISTICO PER SOSTENERE LO SVILUPPO DELL'OFFERTA SUI TERRITORI E DELLA CAPACITÀ COMPETITIVA DELLE IMPRESE DELLA FILIERA</b> .....	5
<b>1.1 LE ANALISI SOCIO ECONOMICHE DEL TURISMO: INDAGINI ALLE IMPRESE E AI TURISTI</b> .....	7
<b>1.2 GUIDA ALL'UTILIZZO STRATEGICO ED EFFICACE DELLA PIATTAFORMA E DELLE SUE EVOLUZIONI</b> .....	11
<b>1.3 FOCUS GROUP SULL'ANALISI DEI PRODOTTI TURISTICI, INDIVIDUAZIONE DEL LIVELLO DI MATURITÀ PER INDIVIDUARE IL PUNTO CRITICO SU CUI INNESCARE POTENZIALI STRATEGIE DI SVILUPPO</b> .....	12
<b>ATTIVITÀ 2: FAVORIRE LO SVILUPPO DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE ATTRAVERSO MODELLI DI ANALISI INNOVATIVI</b> .....	15
<b>ATTIVITÀ 2.1 ATTIVAZIONE DI PERCORSI PER LA CRESCITA DELLE CAPACITÀ DI ANALISI E DI PROGETTAZIONE DEI FUNZIONARI CAMERALI ATTRAVERSO LO STUDIO COMPARATO DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE DELL'AMBITO REGIONALE DI RIFERIMENTO</b> .....	15
<b>ATTIVITÀ 2.2 ATTIVITÀ DI TRASFERIMENTO DI COMPETENZE (CAPACITY BUILDING) ATTRAVERSO LA TOURISM LAB ACADEMY</b> .....	17
<b>ATTIVITÀ 2.3 ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DEGLI INTERVENTI DI GOVERNANCE DEL TURISMO</b> .....	18
<b>ATTIVITÀ 3: PROMUOVERE LA QUALIFICAZIONE DELLA FILIERA</b> .....	19
<b>COSTI</b> .....	21
<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE</b> .....	22
<b>Addendum alla presente proposta tecnico economica, sul "Trattamento dei dati personali"</b> .....	23

## PREMESSA

Il programma per il sostegno del turismo punta a consolidare il ruolo del sistema camerale nell'analisi sull'economia del settore e a valorizzare ulteriormente le iniziative avviate dalle Camere di commercio per organizzare, qualificare e promuovere l'attrattività dei territori e delle destinazioni turistiche.

Le attività saranno realizzate a livello regionale: pertanto, le Unioni regionali saranno chiamate a realizzare il Programma di ricerche a livello territoriale, nella prospettiva di arricchire e qualificare ulteriormente la piattaforma Stendhal.

Obiettivo di fondo della linea progettuale, è quello di consolidare e dare continuità allo sforzo di analisi ed approfondimento dei fenomeni turistici nei singoli territori, caratterizzando l'Unione regionale e le Camere tra i soggetti in grado di delineare strategie di sviluppo dei territori e destinazioni a fini turistici in una logica "data driven".

Aver investito in nuovi strumenti per l'osservazione statistico-economica del fenomeno turistico, nonché di analisi del livello di sviluppo attuale e potenziale delle destinazioni turistiche, permette ad Isnart di affiancare gli Enti camerali nel dare continuità e concretezza all'azione di accreditamento prima, e gestione poi, del ruolo delle Camere di commercio nei sistemi di governance locale del turismo (DMO, DMC, OGD) e per la qualificazione della filiera sui territori.

Lo scenario in cui si inserisce questa proposta progettuale è quello che vede, già in molte realtà regionali, il sistema camerale ben integrato nell'azione di monitoraggio del fenomeno turistico portata avanti da altri Enti, in primis le Regioni con gli Osservatori sul turismo regionali, con le quali occorre attivare/proseguire e/o rilanciare alleanze e collaborazioni, dando concreta attuazione al disposto del Protocollo d'intesa stipulato tra l'Unioncamere e la Conferenza delle Regioni.

Esistono, tuttavia, realtà regionali in cui quest'azione di monitoraggio risulta inefficace perché svolta in modo non coordinato e dispersa tra più Enti territoriali e/o portatori di interessi (Regione, Università, associazione di categoria, DMO/DMC/OGD, GAL e Consorzi tra imprese); è proprio in questi contesti territoriali che il sistema camerale può candidarsi, attraverso questa progettualità, a svolgere un ruolo di soggetto pivot, aggregatore e coordinatore dell'azione di osservazione statistico-economica.

Nelle pagine a seguire si riporta la proposta di affiancamento che Isnart potrà assicurare agli Enti camerali coinvolti nel Fondo di Perequazione relativamente a:

- ✓ Attività 1: L'osservazione socioeconomica del fenomeno turistico per sostenere lo sviluppo dell'offerta;
- ✓ Attività 2: Favorire lo sviluppo delle destinazioni turistiche attraverso modelli di intervento innovativi;
- ✓ Attività 3: Promuovere la qualificazione della filiera.

## ATTIVITÀ 1. L'OSSERVAZIONE SOCIOECONOMICA DEL FENOMENO TURISTICO PER SOSTENERE LO SVILUPPO DELL'OFFERTA SUI TERRITORI E DELLA CAPACITÀ COMPETITIVA DELLE IMPRESE DELLA FILIERA

**Il turismo nel 2023 ha finalmente recuperato la sua forte incidenza sull'economia mondiale**, registrando quasi 1,3 miliardi di arrivi internazionali, dato che eguaglia i valori dell'anno record del settore (2019).

Analogo trend ha caratterizzato anche **il nostro Paese che ha registrato 852 milioni di presenze** per un giro d'affari di oltre **84 miliardi di euro**, in gran parte basati sulla forte ripresa del turismo internazionale.

Anche il **valore aggiunto** calcolato con riferimento ai servizi di alloggio e ristorazione ha eguagliato i valori del 2019, pari al **4% del totale economia**, per circa 75 miliardi di euro.

Le imprese ricettive italiane hanno registrato una quota di **occupazione camere media del 51%**, beneficiando di un **allungamento della stagione**, in particolare nei mesi di giugno, settembre, ottobre e dicembre (con una camera venduta in più su dieci).

Ha trovato conferma l'importanza crescente dell'offerta privata di ospitalità, il cosiddetto **"fenomeno Airbnb"**, che vede oggi oltre 760mila abitazioni sul mercato, con una crescita negli ultimi sei anni del 67%, per un fatturato di 7,2 miliardi di euro nel 2023, frutto di 54 milioni di notti prenotate.

Tra i prodotti turistici, **le città d'arte** pesano, in termini di presenze, per circa il 40%, confermandosi il **principale attrattore del turismo italiano**; seguono le località di mare e la montagna. Parallelamente, cresce l'importanza dei **turismi motivazionali**, quali l'enogastronomia, lo sport e gli eventi (che motivano e richiamano ben il 6,5% delle presenze totali a livello nazionale).

Il monitoraggio continuo del fenomeno turistico e la lettura strategica dei relativi dati, resa possibile grazie alle attività di osservazione statistico-economica attivate sia a livello nazionale che territoriale, offre un quadro di informazioni che, restituite alle Camere, permette loro di tracciare linee di intervento per uno sviluppo ed una valorizzazione turistica sostenibile dei territori e delle destinazioni, nell'ottica di contribuire a mitigare i crescenti fenomeni di *over tourism* ed a meglio contemperare le esigenze delle imprese e delle comunità ospitanti.

E' su queste logiche che l'Osservatorio sull'economia del turismo del Sistema camerale consolida, con la progettazione prevista nel 2024, il suo ruolo di supporto strategico nelle scelte decisionali delle Camere e degli altri attori locali.

**L'approccio metodologico individuato per l'annualità in corso vede l'integrazione delle attività di monitoraggio sulla domanda e sull'offerta, che rientrano nel programma nazionale di ricerche, con analisi ed indicatori di approfondimento sui prodotti turistici, al fine di valutarne il posizionamento, il livello di maturità, i punti di criticità e le eventuali possibili traiettorie di sviluppo e/o riposizionamento competitivo.**

I risultati delle indagini dell'Osservatorio, che alimenteranno costantemente la banca dati della piattaforma *Stendhal*, permettono ulteriori sviluppi ed analisi (verticali) a livello territoriale che saranno condivise con le Camere di commercio, attraverso un continuo supporto nonché con azioni mirate di formazione.

L'impianto di analisi e studio sarà organizzato lungo le linee prioritarie di attività di seguito descritte nel dettaglio:

- ✓ **Analisi socioeconomiche del turismo nella regione: indagini rivolte alle imprese e ai turisti italiani e stranieri**
- ✓ **Guida all'utilizzo strategico ed efficace della piattaforma e delle sue evoluzioni**
- ✓ **Focus group sull'analisi dei prodotti turistici, individuazione del livello di maturità per individuare il punto critico su cui innescare potenziali strategie di sviluppo**

## **1.1 LE ANALISI SOCIO ECONOMICHE DEL TURISMO: INDAGINI ALLE IMPRESE E AI TURISTI**

### **INDAGINE ALLE IMPRESE**

Isnart realizza per l'Osservatorio sull'Economia del Turismo delle Camere di commercio indagini dirette alle strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere sull'intero territorio nazionale.

#### **Obiettivi**

Obiettivo principale è quello di rilevare con tempestività i fenomeni in atto nel Sistema di offerta del settore, andando ad indagare il *sentiment* delle imprese sull'andamento del mercato, delle vendite, nonché su molteplici aspetti della gestione strategica delle imprese stesse (nuovi mercati, nuove tipologie di domanda, esigenze in termini di personale/competenze, relative analisi di mis-match tra domanda ed offerta, ecc.).

#### **Modalità di svolgimento**

L'indagine per il livello regionale è condotta con modalità CAWI (*Computer Assisted Web Interview*), tramite la somministrazione di un questionario prestabilito, rivolto ad un campione di 500 operatori del sistema ricettivo regionale.

#### **Il questionario**

I questionari somministrati sono a risposta singola o multipla, composti da circa 20 domande, con un set di quesiti fisso e una sezione monografica finalizzata ad indagare su fenomeni emergenti e trend di mercato.

Tra le informazioni rilevate:

- ✓ l'andamento delle vendite delle camere negli esercizi ricettivi (quote percentuali medie mensili di occupazione camere rispetto al totale dell'offerta disponibile nel periodo);
- ✓ la composizione della clientela per provenienza e macro-target;
- ✓ i canali di intermediazione utilizzati dalla clientela per prenotare il soggiorno;
- ✓ il prodotto turistico prevalente dell'area in cui è localizzata la struttura.

### **INDAGINE AI TURISTI**

Dal lato della domanda, ISNART realizza per l'Osservatorio sull'Economia del Turismo delle Camere di commercio interviste dirette ai turisti italiani e stranieri nel corso del soggiorno in

Italia, andando ad intervistare sia coloro che pernottano in strutture ricettive (alberghiere ed extralberghiere) che i vacanzieri in abitazioni private (seconde case di proprietà e in affitto, abitazioni di amici e parenti).

### **Obiettivi**

Le informazioni raccolte permettono di rilevare i comportamenti turistici e di consumo dei vacanzieri, di stimare le presenze turistiche complessive di un territorio, coinvolgendo nella stima anche coloro che alloggiano in abitazioni private.

Inoltre, attraverso l'indagine è possibile stimare il giro d'affari apportato dal turismo nell'area ovvero l'impatto economico che le spese dei turisti attivano nell'economia locale.

### **Modalità di svolgimento**

La tecnica utilizzata è quella CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) sulla base di un questionario prestabilito.

Le interviste si svolgono nei principali luoghi di interesse turistico. La cadenza delle rilevazioni è legata alla stagionalità dei flussi delle località investite dall'indagine. Ogni intervista dura in media 15 minuti e, per i turisti stranieri, sono previsti questionari in lingua.

### **Il campione**

Il campione dell'indagine regionale è composto da 3150 turisti, tra italiani e stranieri, che abbiano soggiornato almeno due notti nella provincia dove viene effettuata l'intervista e che non siano ivi residenti.

Di seguito il campionamento di livello provinciale

Proposta distribuzione interviste	
Livorno	600
Firenze	600
Grosseto	600
Lucca	250
Pisa	250
Siena	250
Pistoia	200
Arezzo	200
Prato	100
Massa -Carrara	100
<b>Totale</b>	<b>3.150</b>

### Il questionario

Il questionario si articola in tre parti fondamentali:

- ✓ il profilo dei turisti in vacanza nella regione/provincia;
- ✓ i canali informativi che influenzano le scelte prima della partenza e durante il soggiorno turistico;
- ✓ le principali motivazioni di vacanza (delineando i prodotti turistici di riferimento per la domanda);
- ✓ le principali attività praticate durante il soggiorno;
- ✓ la spesa media sostenuta per viaggio A/R, per l'alloggio e per i beni e servizi acquistati sul luogo di vacanza;
- ✓ il livello di soddisfazione per l'esperienza vissuta.

### Punti di forza delle indagini:

- **Confronto spazio-temporale:** Isnart realizza le indagini per l'Osservatorio del Sistema camerale regionale da più annualità utilizzando strumenti e tecniche di rilevazione che, sebbene soggette a continui aggiornamenti qualitativi, consentono di confrontare i principali dati nel tempo e nello spazio.
- **Confronti territoriali: sovra campionamenti locali** nell'ambito delle attività del Fondo di Perequazione si prevede di realizzare approfondimenti territoriali di indagine seguendo la stessa metodologia utilizzata per il livello nazionale. Ciò permette di fare confronti con l'andamento generale e con regioni simili per prodotto turistico,



restituendo informazioni indispensabili agli enti e alle istituzioni locali per indirizzare le politiche di pianificazione e promozione delle destinazioni.

- **Rappresentatività statistica:** l'elevato numero di interviste, realizzate grazie anche alle economie di scala, garantisce una rappresentatività statistica con un'affidabilità del 95%. I continui controlli con i dati congiunturali ufficiali hanno messo in luce la coerenza e l'affidabilità del dato.
- **Innovazioni e sviluppo:** la forza e la qualità degli strumenti di rilevazione tradizionali e innovativi che ISNART sta sperimentando (*Location Intelligence*, Transazioni finanziarie), permettono di costruire una banca dati, alla base della piattaforma Stendhal, finalizzata a sviluppare modelli previsionali dei flussi e innovativi di sviluppo dei prodotti turistici.

## **1.2 GUIDA ALL'UTILIZZO STRATEGICO ED EFFICACE DELLA PIATTAFORMA E DELLE SUE EVOLUZIONI**

Le attività di indagini e analisi confluiranno nella piattaforma Stendhal, sulla quale prosegue il lavoro continuo di implementazione e sviluppo.

La lettura dei risultati sarà focalizzata su tre grandi macro-temi:

- l'osservazione socioeconomica del turismo;
- il posizionamento dei prodotti turistici;
- l'analisi predittiva sui flussi.

Attraverso la selezione di appositi indicatori sarà possibile nella sezione "Data Explorer" individuare il posizionamento attuale dei prodotti turistici sui territori regionali, i trend, il livello di maturità per provare a delineare le potenzialità di sviluppo. L'analisi, inoltre, prevede il confronto spaziale e temporale.

Per supportare le Unioni regionali e le Camere di commercio nell'utilizzo efficace della piattaforma e delle sue nuove funzionalità, sarà realizzato un seminario di formazione on line dedicato ai referenti camerali e agli addetti dell'ufficio stampa, per favorire il più ampio risalto ai risultati delle indagini.

### **1.3 FOCUS GROUP SULL'ANALISI DEI PRODOTTI TURISTICI, INDIVIDUAZIONE DEL LIVELLO DI MATURITÀ PER INDIVIDUARE IL PUNTO CRITICO SU CUI INNESCARE POTENZIALI STRATEGIE DI SVILUPPO**

Le attività di Osservazione economica prevedono per il 2024 lo studio dei prodotti turistici con l'obiettivo di individuarne il posizionamento e il livello di maturità (mare, montagna, sport, enogastronomia ecc.) sul quale innescare eventuali azioni innovative e strategiche di sviluppo.

Un prodotto turistico deve essere inquadrato sia dal punto di vista della domanda che dell'offerta ma anche nella sovrapposizione tra i due aspetti.

Ogni tipologia di prodotto turistico presenta delle caratteristiche specifiche, ha una sua incidenza economica sulle filiere, presenta un livello di maturità e un conseguente punto di criticità.

Per il 2024 si prevede di realizzare il format di analisi dei prodotti turistici a livello nazionale che sarà la base per lo studio di uno o più prodotti turistici a livello locale.

La nuova metodologia di analisi oltre ad evidenziare gli indicatori per rilevare il livello di maturità di un prodotto turistico e il suo posizionamento (es. balneare, culturale ecc.), avrà l'ambizione di provare a delineare gli eventuali punti critici su cui innescare i possibili potenziali sviluppi.

Nello specifico, potrà essere posta particolare attenzione su uno o più prodotti turistici che caratterizzano l'offerta turistica regionale, o scegliere focus di analisi mirati alla valorizzazione a fini turistico-esperienziali delle produzioni agroalimentari ed enogastronomiche locali di qualità o anche studiare il comportamento e i consumi dei turisti interessati ad un turismo esperienziale volto ad una fruizione "lenta".

Il turismo enogastronomico potrà, dunque, essere indagato sia come driver principale di provenienza dei flussi turistici in Toscana che come prodotto complementare al turismo slow alla scoperta delle aree interne della regione, tra piccoli borghi e soluzioni di alloggio in plein air (ad es. glamping -campeggi di alta gamma) oltre che, naturalmente, luoghi di produzione delle eccellenze enogastronomiche locali (ad es. olio Evo, tartufo, formaggi, salumi, miele, pasta di produzione artigianale, ecc.).

L'impostazione metodologica di tali analisi verrà condivisa con i responsabili camerali, e le relative risultanze saranno presentate agli stakeholder locali (Regione, Enti locali, associazioni

di categoria) ed alle imprese organizzando almeno 1 focus group ad hoc a livello locale on line in collaborazione con l'Unioncamere regionale e le Camere di commercio sui territori.

In particolar per i Focus group, Isnart si occuperà della predisposizione dei materiali, dell'animazione della giornata e della raccolta e sintesi finale dei contenuti emersi e dei risultati raggiunti.

Il FG rappresenta, come già evidenziato, anche l'occasione per consolidare la sinergia e la collaborazione istituzionale con i competenti Uffici della Regione.

### Principali output di progetto Attività 1

<b>Output</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indagini dirette ai turisti e alle imprese;</li> <li>- Report dati in formato excel per l'alimentazione dell'ecosistema digitale;</li> <li>- Report di analisi economico-territoriale, con eventuale approfondimento tematico su un prodotto turistico di interesse per il Committente;</li> <li>- Percorso formativo per l'alimentazione e l'utilizzo della sezione "Data Explorer" della piattaforma Stendhal, attraverso l'organizzazione di seminario a cura di ISNART;</li> <li>- Supporto per la realizzazione di 1 focus group, con il coinvolgimento di almeno 10 stakeholder, per formulare analisi condivise di trend e posizionamento del prodotto turistico locale;</li> <li>- Supporto alle attività di raccordo istituzionale con la Regione, in una logica data driven.</li> </ul>
<b>Consegna prevista</b>	<p><i>Da concordare con il committente e comunque compatibile con i tempi necessari per la realizzazione delle attività e le scadenze previste dal Fondo di Perequazione.</i></p>

## ATTIVITÀ 2: FAVORIRE LO SVILUPPO DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE ATTRAVERSO MODELLI DI ANALISI INNOVATIVI

### **ATTIVITÀ 2.1 ATTIVAZIONE DI PERCORSI PER LA CRESCITA DELLE CAPACITÀ DI ANALISI E DI PROGETTAZIONE DEI FUNZIONARI CAMERALI ATTRAVERSO LO STUDIO COMPARATO DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE DELL'AMBITO REGIONALE DI RIFERIMENTO**

L'obiettivo di questa prima attività è quello di rinforzare, grazie alla collaborazione con Unioncamere Toscana gli strumenti e il know-how degli Enti camerali toscani, permettendo loro di invecchiare la competenza istituzionale sul turismo e di essere proattive e promotrici di analisi che guidino lo sviluppo turistico e territoriale.

Per realizzare ciò, ISNART realizzerà un *think tank* di livello regionale che coinvolga attivamente i referenti camerali non solo del settore turistico ma anche di quelli ad esso concorrenti (e.g. comunicazione, promozione). Basato su principi di *social collaboration* e strutturato secondo una modalità *full immersive* e partecipata, il laboratorio fornirà strumenti operativi per l'analisi del territorio e consentirà anche la progettazione turistica, intesa come approfondimento o modifica della destinazione o circuito oggetto di studio, sulla base delle risultanze dell'analisi. I funzionari camerali saranno accompagnati nell'utilizzo della terza sezione di Stendhal, Data for Project, per comprendere il funzionamento e le logiche di restituzione dello strumento di analisi nonché per formulare interventi mirati e strategie efficaci per lo sviluppo della destinazione. Inoltre, durante questi percorsi, si darà particolare enfasi agli *atout* dei singoli territori e al focus di analisi Sustainability, al fine di individuare gli ambiti -materiali o immateriali- *ready to market* su cui puntare da subito per promuovere la destinazione.

Una sessione sarà dedicata anche a comprendere come lo strumento di Location Intelligence permette di integrare le informazioni sui flussi turistici della destinazione nei diversi periodi dell'anno in modo da rendere più performanti e puntuali i risultati dell'analisi.

Al fine di potenziare gli effetti dell'attività laboratoriale, Isnart prevede di realizzare il suddetto incontro in presenza. In particolare, Isnart metterà a disposizione Unioncamere Toscana più risorse esperte interne che lavoreranno per il coordinamento, la gestione e la conduzione del suddetto laboratorio in stretta partecipazione con il personale camerale coinvolto.

Per consentire ad ISNART di produrre gli output previsti, Unioncamere Toscana procederà a:

- Concordare<sup>1</sup>, in raccordo con le Camere toscane, la destinazione turistica su cui impostare il lavoro laboratoriale in termini compatibili al cronoprogramma progettuale e che risponda ai criteri tecnici di Stendhal (e.g. numero di comuni costituenti la destinazione);
- individuare i partecipanti dell'Unione regionale e/o delle Camere territoriali al laboratorio e proporre una serie di date compatibili per gli Enti nonché per ISNART;
- se in presenza, mettere a disposizione spazi e facilities per lo svolgimento del laboratorio.

<b>Output</b>	1 incontro di formazione laboratoriale (in presenza quando previsto) e analisi innovativa sulla destinazione turistica per il personale camerale
<b>Consegna prevista</b>	<i>Da concordare con il committente e comunque compatibile con i tempi necessari per la realizzazione delle attività e le scadenze previste dal Fondo di Perequazione.</i>

---

<sup>1</sup> La destinazione su cui verrà impostato il laboratorio è preferibilmente quella su cui è stato elaborato il Destination Plan durante l'annualità 2022-2023.

## **ATTIVITÀ 2.2 ATTIVITÀ DI TRASFERIMENTO DI COMPETENZE (CAPACITY BUILDING) ATTRAVERSO LA TOURISM LAB ACADEMY**

Lo sviluppo di una destinazione turistica, sia essa di piccola, media o grande dimensione, passa necessariamente attraverso un rafforzamento delle competenze delle imprese e l'efficientamento dei processi di gestione e di governance delle singole realtà imprenditoriali e dell'intera filiera.

Nell'ambito di quest'attività, ISNART realizzerà un percorso di trasferimento delle competenze (*capacity building*) per le imprese turistiche basato sull'esperienza di successo della Tourism Lab Academy, avviata nella scorsa annualità in partenariato con Universitas Mercatorum, ISNART darà prosieguo al percorso per il rafforzamento delle competenze delle imprese del turismo- e dei servizi per il turismo - in ambiti operativi quali, tra gli altri, budgeting, controllo di gestione e di qualità; sostenibilità ed efficientamento energetico; comunicazione e marketing digitale del prodotto. Il ventaglio di tematiche che costituiranno la proposta formativa sarà rispondente alle reali necessità delle imprese operanti nelle destinazioni turistiche toscane.

Per consentire ad ISNART di produrre gli output previsti, Unioncamere Toscana procederà a:

- Diffondere e veicolare il programma di capacity building proposto da ISNART alle imprese della filiera turistica.

<b>Output</b>	1 Percorso di assistenza alle imprese (minimo un seminario). Il percorso sarà erogato in formula mista (sincrona - asincrona)
<b>Consegna prevista</b>	<i>Da concordare con il committente e comunque compatibile con i tempi necessari per la realizzazione delle attività e le scadenze previste dal Fondo di Perequazione.</i>

### **ATTIVITÀ 2.3 ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DEGLI INTERVENTI DI GOVERNANCE DEL TURISMO**

La promozione degli interventi di governance del turismo rappresenta un elemento fondamentale per migliorare la gestione e lo sviluppo delle destinazioni turistiche. In questo contesto, il Sistema camerale toscano può svolgere un ruolo attivo nell'individuazione e costituzione di un sistema di governo della destinazione, agendo da catalizzatore per il coinvolgimento e la collaborazione di diverse parti interessate.

Per realizzare ciò, ISNART strutturerà un percorso<sup>2</sup> di addestramento e sperimentazione strutturato in modalità laboratoriale per le Camere di commercio toscane che desiderano supportare e favorire l'aggregazione di imprese (DMC, PMC, Club di prodotto, etc.) o dotarsi di strumenti di management avanzato (DMO, OGD, etc.). Il corso è finalizzato alla creazione di una figura innovativa negli uffici camerali, il *facilitatore di destinazione*, e darà strumenti fattivi al personale camerale coinvolto al fine di sviluppare le hard e soft skills necessarie a inverare la competenza camerale sul turismo nonché a favorire sinergie tra soggetti pubblici e privati che possono migliorare l'esperienza complessiva del visitatore nei territori regionali.

Per consentire ad ISNART di produrre gli output previsti Unioncamere Toscana procederà a:

- inviare una comunicazione ad ISNART con l'indicazione dei partecipanti delle Camere territoriali individuati dai rispettivi Segretari Generali.

<b>Output</b>	1 percorso laboratoriale per la sperimentazione dei sistemi di governance
<b>Consegna prevista</b>	<i>Da concordare con il committente e comunque compatibile con i tempi necessari per la realizzazione delle attività e le scadenze previste dal Fondo di Perequazione.</i>

---

<sup>2</sup> Da remoto

### ATTIVITÀ 3: PROMUOVERE LA QUALIFICAZIONE DELLA FILIERA

La sfida principale per le imprese turistiche e per i territori oggi resta raggiungere un adeguato livello di qualità offerta. L'implementazione della cultura imprenditoriale e della sua resa in termini di miglioramento delle performance delle strutture turistiche assume quindi un ruolo nevralgico nello sviluppo delle destinazioni: gli operatori del settore devono essere infatti in grado di offrire ai turisti sia un'esperienza coinvolgente e autentica sia di garantire uno standard qualitativo adeguato ed omogeneo per un territorio che ambisca a promuoversi sul mercato italiano ed estero.

Nell'ambito di questa attività, ISNART fornirà assistenza al Sistema camerale toscano nell'iter di qualificazione dei circuiti turistici anche tramite ricerche desk o field<sup>3</sup> sulla base della tipologia di circuito scelto.

I circuiti che supereranno il percorso certificativo saranno inseriti sul portale *Le Destinazioni dell'Ospitalità Italiana*.

Unioncamere Toscana, supportata da ISNART, procederà a:

- individuare i tre circuiti turistici <sup>4</sup>per Camera di commercio aderente al progetto su cui impostare il lavoro in termini compatibili al cronoprogramma e in base a precisi criteri progettuali tra cui, per esempio, la presenza di imprese certificate afferenti al circuito Ospitalità Italiana.

Nel caso in cui non insistano imprese certificate Ospitalità Italiana nel circuito oggetto di analisi veicolare il questionario di self-assesment alle imprese turistiche rilevanti per ogni itinerario scelto nonché restituirlo, in termini compatibili al cronoprogramma progettuale e in numero minimo di 5, ad ISNART per l'elaborazione dei dati e la verifica del possesso dei requisiti.

---

<sup>3</sup> Attività possibile solo avvalendosi della collaborazione delle Camere di commercio toscane per le necessarie rilevazioni territoriali.

<sup>4</sup> I circuiti che saranno individuati - tre in totale per ciascuna Camera - dovranno ricadere all'interno della destinazione turistica di livello regionale su cui è stato elaborato il Destination Plan durante l'annualità 2022-2023. I requisiti per la selezione dei circuiti saranno forniti da ISNART ovvero da Unioncamere nazionale (l'attività ricade all'interno del progetto nazionale del FdP).

<b>Output</b>	Assistenza nella qualificazione di 3 circuiti turistici per Camera di commercio aderente al progetto
<b>Consegna prevista</b>	<i>Da concordare con il committente e comunque compatibile con le scadenze previste dal Fondo di Perequazione</i>

## COSTI

I costi per lo svolgimento delle attività previste e illustrate nella presente proposta di lavoro sono pari a euro 98.913,70 IVA inclusa.

OFFERTA ECONOMICA 2024									
Nome commessa:		FdP Sostegno del turismo							
Cliente:		Unioncamere Toscana							
Data inizio:		lug-24							
Corrispettivo progetto:		98.913,70							
Responsabile di commessa:		Direttore operativo							
<b>a) COSTI DIRETTI INTERNI</b>		<b>Totale</b>		<b>Attività 1 L'osservazione socioeconomica del fenomeno turistico</b>		<b>Attività 2 - Favorire lo sviluppo delle destinazioni turistiche attraverso modelli di analisi innovativi</b>		<b>Attività 3 - Promuovere la qualificazione della filiera</b>	
<b>Personale Dipendente</b>	<b>costo</b>	<b>gg</b>	<b>importo</b>	<b>gg</b>	<b>importo</b>	<b>gg</b>	<b>importo</b>	<b>gg</b>	<b>importo</b>
Direttore	600	4,00	2.400,00	4,00	2.400,00	-	-	-	-
Senior A	480	13,00	6.240,00	-	-	6,00	2.880,00	7,00	3.360,00
Senior B	360	21,00	7.560,00	10,00	3.600,00	5,00	1.800,00	6,00	2.160,00
Junior A	290	32,00	9.280,00	23,00	6.670,00	4,00	1.160,00	5,00	1.450,00
Junior B	220	43,00	9.460,00	25,00	5.500,00	8,00	1.760,00	10,00	2.200,00
<b>Totale costi diretti INTERNI</b>		<b>113,00</b>	<b>34.940,00</b>	<b>62,00</b>	<b>18.170,00</b>	<b>23,00</b>	<b>7.600,00</b>	<b>28,00</b>	<b>9.170,00</b>
<b>b) COSTI DIRETTI ESTERNI</b>		<b>Totale</b>							
Indagini turisti		3.150,00	18.900,00	3.150,00	18.900,00				
Qualificazione circuiti		-	3.000,00		-				3.000,00
Copy per pubblicazione circuiti		-	2.500,00		-				2.500,00
Implementazione know-how		-	1.500,00		-		1.000,00		500,00
Tourism Lab Academy		-	1.000,00		-		1.000,00		
Viaggi e trasferte		-	2.000,00		-		2.000,00		
		-	-		-				
		-	-		-				
<b>Totale costi diretti ESTERNI</b>		<b>-</b>	<b>28.900,00</b>	<b>-</b>	<b>18.900,00</b>	<b>4,000,00</b>	<b>4.000,00</b>	<b>-</b>	<b>6.000,00</b>
<b>TOTALE COSTI DIRETTI (a+b)</b>			<b>63.840,00</b>		<b>37.070,00</b>		<b>11.600,00</b>		<b>15.170,00</b>
<b>QUOTA COSTI GENERALI</b>			<b>17.236,80</b>		<b>10.008,90</b>		<b>3.132,00</b>		<b>4.095,90</b>
<b>TOTALE IVA ESCLUSA</b>			<b>81.076,80</b>		<b>47.078,90</b>		<b>14.732,00</b>		<b>19.265,90</b>
<b>IVA</b>			<b>17.836,90</b>		<b>10.357,36</b>		<b>3.241,04</b>		<b>4.238,50</b>
<b>VALORE COMMESSA</b>			<b>98.913,70</b>		<b>57.436,26</b>		<b>17.973,04</b>		<b>23.504,40</b>

## MODALITA' DI FATTURAZIONE

La fatturazione avverrà secondo le seguenti modalità:

- ✓ 40% all'accettazione della presente offerta tecnico economica;
- ✓ 40% entro il 31 dicembre 2024
- ✓ 20% a conclusione delle attività

## ADDENDUM ALLA PRESENTE PROPOSTA TECNICO ECONOMICA, SUL “TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI”

*Dichiarazione ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016*

Ai sensi del regolamento UE 679/2016 (di seguito GDPR) e del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. ove applicabile, si informa la Committente (di seguito anche “Titolare del Trattamento”) che l'esecuzione del presente incarico comporterà la possibilità di trattare dati comuni (così come qualificati dall'art. 4 del citato Regolamento).

A tali fini, si chiarisce che – a completamento di quanto riportato nel presente documento d'offerta e sulla base di quanto attualmente ipotizzabile – il trattamento delegato a ISNART consisterà:

- a) nella gestione di dati personali (ad es. dati di contatto) dei referenti delle strutture del Sistema camerale (Camere di commercio, Aziende Speciali, Unioni Regionali), Istituzioni, Enti e PMI provenienti da contatti diretti e indiretti maturati nell'ambito delle azioni previste dal progetto, quindi
- b) nella raccolta delle iscrizioni dei partecipanti nei webinar previsti tra le attività del progetto e raccolta dati durante la selezione e ingaggio di professionisti coinvolti quali formatori e/o relatori e/o gestori dei focus group/eventi; gestione dei dati relativi alle iscrizioni e condivisione degli stessi con la committenza;
- c) registrazione video e audio degli eventi (webinar); raccolta di materiale fotografico nel corso degli eventi per la diffusione a mezzo media (sul web e sui social istituzionali).

Perché il Titolare del trattamento, come previsto dal GDPR, possa valutare e verificare l'idoneità di ISNART, l'esperienza, l'affidabilità sul trattamento dei dati personali, la capacità di ISNART di fornire garanzie sufficienti per il rispetto delle disposizioni normative vigenti, la presenza di misure tecniche ed organizzative adeguate e la tutela dei diritti degli interessati, si specifica

### DATI DEL RESPONSABILE

ISNART SCPA, sede legale in Roma, Piazza Sallustio 21, C.F. 04416711002 in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*, la Presidente Loretta Credaro, C.F. CRDLTT61P631829Z, e-mail [info@isnart.it](mailto:info@isnart.it) PEC [isnart@legalmail.it](mailto:isnart@legalmail.it)

Si specifica, inoltre, che la Società:

- rispetta ed applica nell'esercizio delle sue attività la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, il D.Lgs. n. 196/2003, il D.Lgs. n. 101/2018, il Regolamento Europeo n. 2016/679 e s.m.i.;
- assicura una conoscenza specialistica, affidabilità e risorse adeguate al trattamento dei dati oggetto dell'incarico;
- non ha ricevuto ispezioni in materia di trattamento dei dati da parte della Guardia di finanza o altre autorità;
- non è mai incorsa nella commissione di condanne rilevanti in materia di trattamento di dati personali, ad es. con riferimento:
  - ad uno o più dei reati previsti dal D.Lgs. n. 196/2003 (art. 167 e ss.) o dall'art. 24 bis del D.Lgs. n. 231/2001 in relazione agli apicali della Società (sanzioni amministrative dipendenti da reato);
  - alle sanzioni amministrative pecuniarie previste dall'art. 83 del GDPR.
- assicura l'adozione delle misure di sicurezza di natura tecnologica, organizzativa e procedurale definite come obbligatorie per le PPAA e per le società in controllo pubblico dalla Circolare AgID n. 2 del 18/04/2017 “Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni”



- (GU-Serie Generale n. 103 del 5/5/2017). Le modalità di implementazione dei controlli previsti dalla circolare sono disponibili a richiesta del Titolare del Trattamento;
- ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD). Il RPD/DPO è contattabile all'indirizzo mail: [dpo@isnart.it](mailto:dpo@isnart.it);
  - Il Responsabile ha nominato, nell'ambito della sua struttura organizzativa, altre figure di supporto generale ai trattamenti: referente interno privacy;
  - garantisce che i soggetti espressamente autorizzati al trattamento dei dati personali siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza; l'accesso ai dati personali oggetto di trattamento sarà soltanto nella misura strettamente necessaria per l'attuazione, la gestione e il controllo di quanto previsto nel contratto;
  - dichiara di mettere in atto tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie per la protezione dei dati del Titolare del trattamento, rispettando tutti i principi della normativa ed applicando i principi di *privacy by design* e di *privacy by default* nei suoi sistemi;
  - il server aziendale è ubicato presso la sede operativa di ISNART, e nello specifico, al secondo piano di uno stabile sito in Via Lucullo 8, Roma e sui dati ivi contenuti è operativo un backup giornaliero;

Per la realizzazione all'incarico affidato, ISNART opererà in conformità all'art. 28 del GDPR, garantendo i seguenti standard contrattuali:

- tratterà i dati personali oggetto dell'incarico, soltanto su istruzione documentata del Titolare;
- ha effettuato un'adeguata valutazione dei rischi connessi ai trattamenti dei dati oggetto della nomina;
- I Trattamenti dei dati oggetto della nomina vengono interamente effettuati entro l'ambito materiale e territoriale di applicazione del GDPR;
- Il Responsabile ha stipulato un accordo di riservatezza con i propri autorizzati al trattamento dei dati personali, ovvero si è assicurato che gli stessi siano vincolati da un obbligo legale di riservatezza;
- Il personale (anche non dipendente) del Responsabile che ha accesso ai dati personali oggetto della nomina sono identificati o identificabili;
- Il personale (anche non dipendente) del Responsabile ha ricevuto la formazione e le istruzioni necessarie al trattamento dei dati oggetto della nomina;
- Il Responsabile ha adottato processi idonei a portare a conoscenza di tutto il personale (anche non dipendente) delle procedure, delle tempistiche e delle modalità con cui dovranno essere trattati, conservati e cancellati i dati personali oggetto della nomina;
- I documenti cartacei ed i supporti informatici contenenti i dati personali oggetto della nomina sono conservati in luoghi protetti ove hanno accesso solamente i soggetti autorizzati dal Responsabile ad effettuare le operazioni di trattamento (ad esempio stanze o armadi chiusi a chiave);
- Il Responsabile ha stabilito, documentandolo e rendendolo accessibile a tutti i propri operatori autorizzati al trattamento dei dati personali, un regolamento interno, in fase di approvazione, relativo all'utilizzo degli strumenti informatici ed in particolare relativo ai metodi di utilizzo di Computer aziendali, account di posta elettronica aziendali e modalità di accesso ai sistemi informatici/telematici;
- Il Responsabile ha chiaramente individuato (registrandone gli estremi identificativi) gli Amministratori di Sistema, il cui incarico risulta da documento scritto;



- Il Responsabile ha riportato, per ciascun Amministratore di Sistema, l'elencazione degli ambiti di operatività consentiti in base al profilo di autorizzazione assegnato
- Il Responsabile ha implementato nel proprio sistema informatico *software antivirus, firewall* e procedure di aggiornamento periodico dei sistemi operativi;
- Il Responsabile ha implementato un sistema di accesso ai sistemi informatici protetto da password che preveda cambi frequenti e vincoli di complessità per le password adottate;
- Il Responsabile ha previsto l'effettuazione di attività di *Vulnerability Assessment e Penetration Test*;
- i dati acquisiti per lo svolgimento dell'incarico non saranno utilizzati né in tutto né in parte, direttamente o indirettamente, per finalità diverse dall'incarico stesso, salvo diversa indicazione formalizzata dal Titolare del trattamento;
- l'accettazione dell'offerta costituisce autorizzazione generale da parte del Titolare del trattamento, per il ricorso di ISNART ad eventuali subcontraenti (professionisti o società) che si rendessero necessari per la realizzazione dell'incarico. In relazione ad essi, ISNART si impegna a verificare l'adozione da parte degli stessi di idonee misure tecniche ed organizzative necessarie per la protezione dei dati del Titolare del trattamento, al fine di garantire al Titolare del trattamento lo stesso livello di sicurezza assicurato da ISNART. Per tali soggetti saranno contrattualmente previste le stesse misure ed accorgimenti stabiliti dalla presente sezione e le eventuali ulteriori indicazioni formalizzate dal Titolare del trattamento. I nominativi dei subcontraenti potranno essere resi noti al Titolare ove richiesto;
- provvederà a conservare i dati personali acquisiti, ai fini della realizzazione dell'incarico, fino al periodo di conservazione indicata dal Titolare del Trattamento; decorso tale termine, ISNART si impegna a (cancellare/restituire) tutti i dati personali relativi ai trattamenti effettuati, nonché a cancellare le copie esistenti, salvo il caso in cui la conservazione da parte di ISNART sia prevista dal diritto dell'Unione o degli Stati membri; ISNART non potrà più essere ritenuta responsabile della conservazione e disponibilità dei dati oggetto dell'incarico decorso il termine di conservazione;
- ove specificamente richiesto dal Titolare del Trattamento, ai fini della realizzazione dell'incarico, ISNART provvederà all'atto di instaurazione di un rapporto diretto con gli interessati a fornire l'informativa di cui all'art. 13 del GDPR, che sarà fornita dal Titolare del Trattamento e ad acquisire il consenso dagli stessi;
- assisterà il Titolare, tenuto conto della natura del trattamento dei dati, nell'effettuare la valutazione d'impatto (DPIA) dei trattamenti previsti qualora un tipo di trattamento possa presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche; ISNART parteciperà a suddette operazioni se necessario, ma non ne sarà responsabile;
- provvederà ad informare il Titolare del Trattamento senza ingiustificato ritardo dopo essere venuto a conoscenza di una violazione del dato, specificando, ove possibile, le azioni correttive poste in atto e gli esiti delle stesse, al fine di consentire al Titolare del Trattamento le proprie valutazioni circa l'assolvimento degli obblighi di cui agli artt. 33 e 34 del GDPR;
- notificherà prontamente al Titolare del trattamento qualunque richiesta ricevuta dal soggetto interessato ed assisterà il Titolare del trattamento, per quanto relativo all'incarico di ISNART, nell'adempimento degli obblighi relativi alle richieste dei soggetti interessati per l'esercizio dei loro diritti;
- provvederà, ove richiesto dal Titolare, secondo le modalità indicate da quest'ultimo, a fornire i dati e le informazioni necessarie per una tempestiva difesa in eventuali procedure instaurate



- davanti all'Autorità Garante o giudiziaria, per effetto del trattamento dei dati oggetto dell'incarico;
- metterà a disposizione del Titolare del Trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi dell'art. 28 del GDPR e consentirà e contribuirà alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato;
  - provvederà a relazionare, in fase di rendicontazione finale delle attività, sul buon esito delle attività di trattamento secondo gli standard precedentemente definiti;
  - informerà immediatamente il Titolare del Trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione ricevuta violi il Regolamento UE/2016/679 o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati.

Si specifica infine che costituiscono specifici adempimenti a carico del Titolare del Trattamento:

- provvedere al rilascio di idonea informativa agli interessati, i cui dati vengono comunicati a ISNART per l'espletamento dell'incarico. E' da ritenersi esclusa ogni possibile responsabilità di ISNART in relazione ad eventuali contestazioni direttamente mosse dagli stessi interessati;
- provvedere a gestire le richieste di esercizio dei diritti degli interessati anche nell'eventualità che siano recapitate presso ISNART o a propri collaboratori nel corso della realizzazione dell'incarico.

Nell'ottica dei principi di privacy by design e by default di cui al GDPR, al fine di garantire che i trattamenti possano essere correttamente configurati sin dall'inizio delle attività, si specifica che nel caso in cui il Titolare del trattamento intenda fornire indicazioni ed istruzioni gestionali o tecniche diverse da quanto previsto nella presente sezione (es. livello di sicurezza più elevato di quello dichiarato) si chiede che siano formalizzate prima del conferimento dell'incarico al fine di consentire a ISNART un'adeguata organizzazione delle attività secondo le esigenze esposte; in caso di accettazione dell'offerta e quindi della presente sezione, ISNART non si riterrà successivamente vincolata a disposizioni impartite dal Titolare del trattamento che possono comportare oneri aggiuntivi, salvo rinegoziazione dell'incarico.